

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Keela Aesthetic Clinic Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan metode kausal komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang pernah menggunakan jasa Keela Aesthetic Clinic. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dibantu software IBM SPSS Statistics versi 24.

Hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Keela Aesthetic Clinic Surabaya.

Kata kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research aimed to find out the influence of service quality which consist of physical evidence, feasibility, awareness, empathy, and guarantee to the costumers satisfaction at Keela Aesthetic Clinic Surabaya.

This research was quantitative research with comparative causal method. The population of this research used respondent who have ever used service of Keela Aesthetic Clinic Surabaya. The sample collection technique used accidental sampling technique with the number of sample were 98 respondents. Meanwhile, the data analysis technique used multiple linear regressions with software instrument of IBM SPSS 24 version.

The result of this hypothesis test found that the service quality variable which consist of physical evidence, feasibility, awareness, empathy and guarantee gave significant influence to the costumers satisfaction at Keela Aesthetic Clinic Surabaya.

Keywords: Physical evidence, awareness, empathy, guarantee and costumers satisfaction.